

彰化縣政府 112 年度員工協助方案推動計畫

112 年 2 月 17 日府人企字第 1120057031 號函訂定

壹、依據

- 一、 行政院所屬及地方機關學校員工協助方案及彰化縣政府暨所屬機關學校員工協助方案實施計畫。
- 二、 111 年度本府員工協助方案期末報告、112 年度本府暨所屬各機關學校員工協助方案需求問卷暨 111 年滿意度問卷調查結果。

貳、目的

- 一、 行動帶來改變，現行機關需以更敏捷、多元化的專業服務，規劃適當方案與提供服務資源，預防、發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，建立美好溫馨的友善職場環境，使同仁以健康的身心投入工作，提升工作效率及服務效能，共同打造美好彰化。
- 二、 透過 EAP 協助組織管理或主管領導統御相關議題，減少對整體組織與個別員工的衝擊與影響，進而持續提升組織整體的競爭力。
- 三、 健康職場能提振員工士氣、降低離職率及缺勤率，並提升職場評價滿意度。透過規劃不同性別員工身心健康促進措施，建構性別友善的健康、醫療與照顧的職場環境。
- 四、 提升健康照顧過程中的自主性，發展不同性別者各階段的健康資訊與服務，特別關注性別差異需求與服務可及性。

參、主辦機關：彰化縣政府人事處(以下簡稱人事處)。

肆、協辦機關：宇聯管理顧問有限公司及本府所屬一級機關。

伍、辦理時程：112 年 1 月 1 日至 112 年 12 月 31 日止。

陸、服務對象：本府暨所屬各機關學校員工(含公務人員、教育人員、約聘僱人員、技工、工友、駕駛及臨時人員等)。

柒、工作項目：

一、 辦理 EAP 需求及滿意度調查：

- (一) 辦理本府暨所屬各機關學校推動員工協助方案需求問卷調查：
為提供更優質、貼近同仁需求的員工協助方案服務內容，辦理本府暨所屬各機關學校推動員工協助方案需求問卷調查(含主管、非主管、性別、年齡等分眾需求)，結合關懷員機制、外部專業機構年度評估報告及管理方意見，訂定年度推動計畫。
- (二) 依需求調查規劃相關課程(活動)及建置專屬服務資源：

調查面向包括工作面(如組織管理、提升工作效能等服務)、生活面(如法律諮詢、財務問題、家庭關係等服務)及健康面(如心理健康、醫療保健等服務)，並依調查結果辦理相關課程或活動，建置專屬服務資源。

- (三) 辦理本府暨所屬各機關學校推動員工協助方案滿意度調查：
為瞭解 EAP 推動實益及同仁使用情形，辦理單一活動(包括單次講座及諮商)及整體 EAP 的滿意度調查分析，並透過三大衡量指標(員工知悉率、服務使用率及服務滿意度)作為後續滾動式檢討修正之依據。

二、 落實成立 EAP 工作圈、關懷員及協辦單位：

- (一) 工作圈機制：
由本府人事處各科、所屬一級機關人事室及人事同心圓五大分區區長成立 EAP 工作圈，就相關推動作法、活動進行推動規劃與執行，並定期召開工作圈會議。
- (二) 關懷員機制：
由本府人事處人事人員、所屬一級機關人事人員並招募相關局處同仁成立關懷員，協助觀察留意各局處內部同仁，主動關懷、鼓勵求助，提供服務資訊並協助轉介。
- (三) 協辦單位機制：
將本府人事處所屬人事人員納入本府暨所屬一級機關 EAP 協辦單位，協助推動員工協助方案。

三、 引進外部專業協助正確推動 EAP 服務：

- (一) 提供外部專業機構服務：
為因應同仁專業服務需求，本府透過招標方式，與「宇聯管理顧問有限公司」簽訂員工協助方案契約書，協助本府推動員工協助方案，由專業人員提供線上心理諮商或實體的心理、工作、法律、理財、醫療及組織管理等各諮詢服務。
- (二) 邀請專家及委外專業諮詢機構提供回饋：
召開執行成效檢討會議，徵詢 EAP 專家及本府委外專業諮詢機構回饋意見，滾動修正年度計畫並精進推動成效。

四、 建立專屬全方位專業諮詢服務資源系統：

由宇聯管理顧問有限公司提供員工個別專業諮詢，服務內容包含心理、工作、法律、財務、醫療、組織及管理 etc. 全方位專業諮詢服務。

- (一) 「我要預約」暖心諮詢服務：

本府與專業機構「宇聯管理顧問有限公司」簽訂合作契約，由該公司媒合心理、工作、法律、財務、醫療、組織及管理諮詢服務並提供危機個案或緊急事件 24 小時內協助。該公司設置諮詢服務專線及電子

信箱，提供初步晤談，後續由專人媒合個別諮詢服務。同仁如有需求，得直接撥打服務專線(02-298-63099、0800-025985)或尋求人事處企劃科專屬行政窗口(04-753-1412)及透過各機關學校人事人員、關懷員、單位主管轉介，諮詢服務每人每年補助 6 次(每次 1 小時)，超過者得視實際情形專簽辦理。

服務方式	服務時間	服務內容
EAP 專線： (02)298-63099 或 0800-025985	每星期一至五 上午 9 時至晚上 9 時	依來電諮詢內容，提供初步處理、簡易諮詢、個案管理或轉介服務。
E-mail 諮詢信箱： changhuaeap@gmail.com world.wide.union2@gmail.com	員工直接將問題簡要整理後寄至宇聯電子信箱，宇聯 EAP 諮詢師於收到信件後 1~3 個工作日內回覆。	依來信提供初步回覆，後續再由 EAP 諮詢師研判提供電話或會談諮詢服務之需求。
EAP 線上心理諮詢： (LINE 一對一諮詢) 	每星期一至五 上午 9 時至晚上 9 時	依線上諮詢內容，提供初步處理、簡易諮詢、個案管理或轉介服務。
彰化縣政府 EAP 員工協助方案 溫馨小站： https://sites.google.com/view/changhuaeap	至「我要預約」填寫個別諮詢預約申請，宇聯 EAP 諮詢師於收到預約申請表單後 1~3 個工作日內回覆。	依預約內容提供初步回覆，後續再由 EAP 諮詢師研判提供電話或會談諮詢服務之需求。
經初步晤談結果媒合專業人員 1 對 1 個別會談		
專業心理師會談服務時間(需事先預約)		專業心理師會談服務地點(擇 1)
會談心理、工作、管理諮詢服務時間 每星期一至五 上午 9:00~晚上 9:00 會談醫療、法律、理財諮詢服務時間 每星期一至五 上午 9:00~下午 6:00 (每人每年補助 6 次免費 1 對 1 個別會談)		1. 彰化縣政府會議室(需事先預約)。 2. 茉莉公主的花園城堡(五目坊茉莉館)：彰化縣花壇鄉花壇街 428 號 2 樓。 3. 四季心心理諮商所：彰化縣員林市浮圳路二段 470 號。

(二) 其他諮詢服務資源(請參考附件 9)：

1. 心理諮詢：本府廣續開辦「幸福協談室」，提供個人及團體心理諮詢服務，每月至少 1 次，每次 3 個名額；另團體諮詢服務採預約制。此外，針對服務對象需求，提供本縣社區心理衛生中心及生命線協會轉介服務。

(1) 彰化縣社區心理衛生中心

- A. 服務專線：(04) 7127839
- B. 傳真：(04) 7135927
- C. 電子郵件：mtc@mail.chshb.gov.tw
- D. 地址：彰化市中山路二段 162 號 2 樓
- E. 網址：<https://center.nccu.idv.tw/>

(2) 彰化縣生命線協會

- A. 電話：(04)7269995、(04)7241125
- B. 地址：500 彰化縣彰化市中華路 338 號
- C. 網址：<https://www.facebook.com/ch.life1995/>

(3) 教師諮商輔導支持服務：由本府教育處委託彰化師範大學社區心理諮商及潛能發展中心辦理教師諮商輔導支持服務，以健全教師心靈。

- A. 電話：本府教育處(國小以下)(04)7531825、(國中以上)(04)7531827、彰師大諮商及潛能發展中心(04)7289258(可留言)
- B. 網址：<https://sites.google.com/chc.edu.tw/tps>

2. 醫療諮詢：結合本縣衛生局現有醫療保健資源及在地醫療機構，提供諮詢服務。

3. 財務諮詢：由本縣地方稅務局提供各種稅務資訊及諮詢服務。

4. 老人照顧諮詢：結合衛生福利部、本縣長期照顧管理中心及衛生局老人照顧相關諮詢服務。

5. 幼兒托育諮詢：結合社會處現有服務及在地居家托育服務中心，提供相關諮詢服務。

6. 法律諮詢：由本府行政處法制科提供日間及夜間免費法律諮詢服務。

五、定期辦理員工身心健康檢測服務及初級預防相關課程或活動：

(一) 定期辦理員工身心健康檢測服務：

依員工意願提供身心健康檢測服務(如：員工健康心理檢測、心情溫度計、壓力檢測等)，並依檢測結果，由人事處啟動主動關懷協助後續諮詢或轉介。

(二) 辦理初級預防相關課程或活動：

依 111 年度本府員工協助方案期末報告及 112 年度本府暨所屬各機關學校員工協助方案需求問卷結果，發掘不同職別(主管/非主管)、性別、年齡等需求差異，優先規劃辦理相關課程或活動：

- 1. 工作面：調查結果顯示，主管人員認為「員工衝突溝通與部屬抱怨因應技巧」需求最高，將規劃敏感度訓練課程。另「工作壓力調適」及「工作效能提升」方面，非主管人員之需求顯著高於主管人員，將提

供改善工作效能相關課程。

2. 生活面：

- (1) 法律諮詢服務方面：調查結果顯示同仁在「因公涉訟」、「動產(不動產)買賣」需求最高，將規劃辦理相關訓練，另主管人員在「因公涉訟」需求比例高於非主管人員，且男性需求高於女性，考量職別及性別比例需求情形納入辦理規劃。
- (2) 財務規劃服務方面：調查結果顯示同仁在「理財諮詢」及「退休金規劃」需求程度最高，將規劃辦理相關訓練，並考量主管人員「退休金規劃」服務需求顯著高於非主管人員，身心障礙者在「理財諮詢」服務需求高於非身心障礙者，將依需求調整調訓比例。

3. 健康面：

- (1) 心理健康服務方面：調查結果顯示同仁在「壓力調適」及「情緒管理」需求最高，將規劃承辦人員抒壓及心靈成長系列課程，並定期提供心情溫度計及壓力指數檢測服務，以發掘高風險族群，主動聯繫當事人，提供轉介相關資訊及服務。另男性在「情緒管理」服務需求高於女性，女性則是「壓力調適」服務需求高於男性，將依性別需求適度薦派人員參訓。
 - (2) 醫療保健服務方面：調查結果顯示不同性別同仁在「運動保健」需求最高，其次為「健康檢查評估」及「疾病防治」服務，將依不同性別者各階段的健康資訊與服務優先規劃辦理相關講座。
 - (3) 分區辦理健康促進服務：為提供符合機關組織特性、同仁需求及資源充分運用，將本縣機關學校依地理位置分為五大區域，採取區域性策略聯盟方式推動健康促進作為，提供在地化與多樣性服務。
- (三) 主動關懷新進人員：
- 於新進人員訓練中介紹員工協助方案，並規劃納入職場適應等課程，使其得以快速熟悉組織環境。

六、 辦理宣導推廣活動：

- (一) 全體人事一起投入，提供 EAP 暖心小卡、海報、EAP 專欄及宣導品等媒介，請人事夥伴透過多元方式宣導(如：廣播、會議、email、研習、線上通訊軟體或機關辦理各式活動…等)，深化同仁對員工協助方案的認識及瞭解本府提供的各式協助專屬資源，並評估同仁自主參加及使用率是否提高。
- (二) 製作 EAP 宣導簡報及 Q&A 問答，讓同仁運用並提升宣導成效。
- (三) 建置 EAP 專屬網站，提供 EAP 專屬服務資源資訊、線上諮詢服務申請、

不定期提供身心健康檢測服務及健康促進資訊，供同仁參閱、運用，讓關懷隨時都在。

七、 辦理 EAP 專業訓練：

(一) 辦理 EAP 推動人員(含協辦人員)教育訓練：

為充實 EAP 推動人員專業知識，每年辦理 EAP 推動人員教育訓練，並請推動人員每年完成 4 小時之 EAP 相關數位學習課程(如：正念減壓、職場霸凌、人際關係與溝通…等)。

(二) 辦理 EAP 關懷員培訓或標竿學習：

為培訓 EAP 關懷員相關知識，每年辦理 EAP 關懷員培訓或標竿學習。

(三) 辦理主管人員敏感度訓練：

為增強各級主管對所屬員工的情緒表現，或行為反應之觀察力及敏感度，自辦或與外部專業機構合辦主管人員敏感度訓練。

(四) 分眾培訓方案：

為強化主管人員行政領導職能並培育具有發展潛能之接班人，透過分析中高階主管人員及儲備幹部(薦任以上具領導管理潛能人員)關鍵能力，提供績效管理、創新思考與問題解決、工作流程改善及溝通協調等課程，精進管理技能進而帶領團隊增進績效，提升整體競爭力。

八、 辦理縣長有約談心室，解決同仁心內事：

為關懷同仁身心健康，建立縣長與同仁溝通管道，自 112 年 2 月起規劃「縣長有約談心室」會談共 8 場次，對象包括副局長、科長、專員及基層承辦人員(包括新進、約聘僱、臨時人員等)，希藉由柔性對談了解同仁在個人職涯規劃、職場適應或單位互動情況，有效解決同仁工作上問題，以期上下一體同心為縣政努力，有效提升行政效率與效能。

九、 成立人事 EAP 推動小組，全面導入與深化 EAP：

(一) 依地緣分五大區成立人事 EAP 推動小組：

為使 EAP 服務能擴及本府以外之員工並全面對所屬人事機構導入並深化，各區成立 EAP 工作小組，協助本府輔導該區域所轄機關學校建置符合同仁需求的服務內容。

(二) 分區合作資源整合，因地規劃適宜課程：

為有效推廣及落實 EAP，並提供符合各區機關學校需求之專屬服務，由區長帶領 EAP 推動小組發掘並協助該區解決影響工作效能之問題，並針對所轄區域同仁需求規劃有關「工作面」、「生活面」及「健康面」之服務、活動或課程，逐步完備員工協助方案機制。

十、 每年檢討修正推動策略、EAP 標準作業流程及保密相關規定：

透過本府暨所屬一級機關 EAP 工作圈會議，每年定期檢討 EAP 相關標準

作業流程及保密相關規定等。

- (一) 個別(團體)諮詢服務流程 【附件 1】
- (二) 個別諮詢~「每人每年 6 次免費諮詢」服務申請表 【附件 1-1】
- (三) 團體諮詢服務申請表 【附件 1-2】
- (四) 員工接受 EAP 員工個別諮詢服務授權同意書 【附件 1-3】
- (五) 主管人員及關懷員轉介流程 【附件 2】
- (六) 主管人員(關懷員)轉介 EAP 諮詢(商)服務申請表 【附件 2-1】
- (七) 危機個案處理流程 【附件 3】
- (八) 危機個案事件通報單 【附件 3-1】
- (九) 非自願個案處理流程 【附件 4】
- (十) 績效不彰員工處理流程 【附件 5】
- (十一) 員工遭受職場霸凌處理流程 【附件 6】
- (十二) EAP 資料保密、保存及調閱規定(含資料調閱申請書) 【附件 7】
- (十三) EAP 服務滿意度調查表 【附件 8】
- (十四) EAP 服務資源一覽表 【附件 9】

十一、倫理規範及保密原則：

本府及所屬各機關學校、專業機構或專責人員辦理本方案各項服務時，應遵守倫理規範及保密責任，確保同仁相關權益。

捌、經費來源

辦理本計畫所需之經費由本府人事處及各機關學校相關經費項下支應。

玖、附則

- 一、各機關學校同仁如須於辦公時間使用本方案各項服務，應依「公務人員請假規則」相關規定，辦理請假事宜(得申請公假)。
- 二、本府人事處不定期邀請專家或學者召開會議，以確保計畫執行成效，並透過需求問卷及滿意度調查分析，滾動式修正，本計畫辦理情形，並依行政院人事行政總處專家小組建議修訂，以精進相關辦理方式。
- 三、本計畫經簽奉核定後實施，並得依實際需要修正之。